REVENU QUÉBEC

JUSTE.
POUR TOUS.

PLAN D'ACTION

À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

2016-2017

www.revenuquebec.ca

ADM-540 (2015-05)

Cette publication a été rédigée par Revenu Québec.

978-2-550-76794-7 (version imprimée)
978-2-550-76795-4 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2016
Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2016

© Gouvernement du Québec, 2016
Tous droits réservés pour tous pays.

La reproduction par quelque procédé que ce soit et la traduction, même partielle, sont interdites sans l'autorisation de Revenu Québec.

NOTE

Pour alléger le texte, nous employons le masculin pour désigner aussi bien les femmes que les hommes.

MOT DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

C'est avec fierté que je vous présente le *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2016-2017* de Revenu Québec, réalisé dans le cadre de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées.

Sensible à la réalité quotidienne des personnes handicapées, Revenu Québec poursuit ses efforts afin d'accroître l'accessibilité de ces personnes aux services qu'il offre. Il lui importe également d'assurer l'épanouissement professionnel de son personnel handicapé en lui offrant un environnement de travail adapté.

Le plan d'action à l'égard des personnes handicapées contribue à la promotion d'une société plus inclusive et plus respectueuse des besoins de ces personnes. Il permet plus particulièrement de définir, puis d'éliminer les obstacles auxquels font face la clientèle et les membres du personnel handicapés. Ce document fait état des réalisations accomplies au cours de l'exercice 2015-2016 et présente les actions prévues pour l'exercice 2016-2017.

L'élaboration et le suivi du *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2016-2017* résultent de la collaboration de l'ensemble des directions générales de Revenu Québec. Je remercie sincèrement les personnes qui ont participé à son élaboration et les assure de mon soutien quant à sa mise en œuvre.

Éric Ducharme
Président-directeur général

TABLE DES MATIÈRES

Mot du président-directeur général 3

Présentation de Revenu Québec 5

- Notre mission 5
- Notre rôle 5
- Notre vision 6
- Nos valeurs 6
- Notre structure organisationnelle 6

Bilan des actions de 2015-2016 7

- Actions de Revenu Québec relatives à sa mission 7

Actions pour 2016-2017 20

Adoption et mise en œuvre du plan d'action 25

- Adoption et diffusion du plan d'action 25
- Mise en œuvre du plan d'action 25

PRÉSENTATION DE REVENU QUÉBEC

Notre mission

Percevoir les impôts et les taxes. Administrer les programmes et les services que nous confie le gouvernement.

Notre rôle

Revenu Québec joue un rôle important au sein de la société québécoise en percevant la majeure partie des revenus autonomes du gouvernement du Québec, ce qui lui permet de financer son fonctionnement et la majorité des services publics.

Dans l'intérêt de tous, Revenu Québec

- assure la perception des impôts et des taxes afin que chacun paie sa juste part du financement des services publics;
- réalise des activités de recouvrement et de lutte contre l'évasion fiscale et l'évitement fiscal;
- administre le Programme de perception des pensions alimentaires afin d'assurer la régularité du soutien financier prévu auquel ont droit les enfants et les parents gardiens;
- administre les programmes sociofiscaux et tout autre programme de perception et de redistribution de fonds que lui confie le gouvernement;
- assure l'administration provisoire des biens non réclamés ainsi que leur liquidation pour en verser la valeur aux ayants droit ou, à leur défaut, au ministre des Finances;
- est responsable du Registraire des entreprises, qui contribue à la protection des entreprises, des associations et des citoyens dans leurs relations économiques et sociales en agissant à titre d'officier public dans l'application de différentes lois régissant les entreprises et leurs activités;
- assure, au nom du gouvernement fédéral, la perception de la TPS/TVH sur le territoire québécois.

En plus d'accomplir les activités nécessaires à la réalisation de sa mission, Revenu Québec recommande au gouvernement des modifications à apporter à la politique fiscale ou à d'autres programmes.

Également, Revenu Québec offre des services de perception et de redistribution de fonds à plusieurs ministères et organismes. Son expertise lui permet aussi d'offrir à plusieurs partenaires gouvernementaux des services variés, tels que des services d'expédition massive et de développement de systèmes.

Notre vision

Une organisation au service de la population qui favorise et facilite le maintien de l'équité fiscale dans l'intérêt de tous.

Nos valeurs

Les valeurs suivantes, privilégiées par Revenu Québec, guident son personnel dans ses actions :

- L'intégrité, à Revenu Québec, c'est agir avec droiture dans l'intérêt public.
- Le respect, à Revenu Québec, c'est agir avec considération en traitant les personnes avec égards et en suscitant un climat de confiance.
- L'équité, à Revenu Québec, c'est agir dans toute situation de façon juste.
- L'excellence du service, à Revenu Québec, c'est s'engager dans une recherche constante d'amélioration de la qualité de nos services en tenant compte des besoins de la clientèle.

Notre structure organisationnelle

La structure organisationnelle de Revenu Québec comprend au total neuf directions générales dont les actions sont complémentaires. Il s'agit de

- la Direction générale des particuliers;
- la Direction générale des entreprises;
- la Direction générale du recouvrement;
- la Direction générale de la législation et du registraire des entreprises;
- la Direction générale du traitement et des technologies;
- la Direction générale de l'innovation et de l'administration;
- la Direction générale des ressources humaines;
- la Direction générale du traitement des plaintes et de l'éthique;
- la Direction générale des enquêtes, de l'inspection et des poursuites pénales.

Revenu Québec offre des services à la population québécoise par l'intermédiaire de 16 comptoirs de service répartis dans 13 villes du Québec. De plus, le personnel du centre d'assistance aux services à la clientèle répond aux questions relatives aux services en ligne à partir de Chandler et de Shawinigan.

BILAN DES ACTIONS DE 2015-2016

Revenu Québec travaille à l'intégration des personnes handicapées dans son secteur d'activité en réduisant au mieux les obstacles auxquels celles-ci peuvent être confrontées. En ce sens, il poursuit ses efforts, année après année, afin d'améliorer et d'adapter son offre de services. Cette première partie du document présente les principales réalisations que Revenu Québec a accomplies au cours de l'exercice 2015-2016.

Actions de Revenu Québec relatives à sa mission

OBSTACLE 1 **Difficulté des personnes handicapées à être bien informées et à avoir accès à un soutien adapté**

OBJECTIF 1.1 Promouvoir les services de soutien et les ressources que Revenu Québec offre aux personnes handicapées et aux personnes qui les soutiennent

Actions retenues pour l'exercice 2015-2016	Indicateurs de résultats	Réalisations 2015-2016
1.1.1 Mettre à jour et diffuser l'information concernant les crédits d'impôt, les montants d'aide, les exemptions et les assouplissements auxquels une personne handicapée ou son aidant naturel peuvent avoir droit	Fréquence des mises à jour Moyens de communication utilisés	Revenu Québec met à jour l'information de façon continue, notamment • celle contenue dans les formulaires et les publications; • sa page Internet concernant l'accessibilité, dont la mise à jour est effectuée chaque fois qu'une modification importante relative à l'accessibilité est apportée. Revenu Québec a présenté deux conférences, l'une intitulée *Les personnes handicapées et la fiscalité*, l'autre *Aidant naturel*. Revenu Québec rend disponible, à tout moment, la brochure *Les personnes handicapées et les avantages fiscaux* (IN-132) sur son site Internet.

Actions retenues pour l'exercice 2015-2016	Indicateurs de résultats	Réalisations 2015-2016
1.1.2 Promouvoir le Programme des bénévoles[1] auprès d'organismes venant en aide aux personnes handicapées	Moyens de communication utilisés	Revenu Québec fait la promotion du Programme des bénévoles dans les brochures *Le programme des bénévoles* (COM-301), *Les personnes handicapées et les avantages fiscaux* (IN-132) et *Les aînés et la fiscalité* (IN-311) ainsi que dans le *Guide de la déclaration de revenus des particuliers* (TP-1.G). Les agents du service à la clientèle informent également la clientèle pouvant bénéficier du programme de l'existence de celui-ci. Revenu Québec tient à jour la liste des organismes associés au Programme des bénévoles et la rend disponible dans ses bureaux d'accueil. Cette liste indique si les organismes sont pourvus des installations permettant d'accueillir les personnes handicapées pour que celles-ci puissent profiter des séances de préparation de déclarations de revenus. De plus, il a publié une manchette intranet le 18 janvier 2016 pour promouvoir le programme et ainsi favoriser le recrutement de bénévoles. Revenu Québec a nommé des représentants pour qu'ils participent, avec des représentants de l'Agence du revenu du Canada, aux travaux concernant le programme des bénévoles. Les objectifs du programme sont, entre autres, de • recruter des organismes et des bénévoles; • fournir des conseils relatifs à la planification et à l'organisation des séances de préparation de déclarations de revenus.

1. Revenu Québec administre le Programme des bénévoles conjointement avec l'Agence du revenu du Canada. Les bénévoles faisant partie du programme offrent leur aide notamment aux personnes handicapées ayant de la difficulté à remplir leurs déclarations de revenus du Canada ou du Québec et qui n'ont pas les moyens de recourir à des professionnels pour les faire remplir.

OBSTACLE 2 **Difficulté des personnes handicapées à accéder à des documents ou à des services adaptés**

OBJECTIF 2.1 Fournir la documentation publique produite par Revenu Québec dans des versions accessibles aux personnes handicapées en vertu de la politique gouvernementale *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées*

Actions retenues pour l'exercice 2015-2016	Indicateurs de résultats	Réalisations 2015-2016
2.1.1 Lors de la mise à jour de toute publication ou de la parution de documents publics, en assurer l'accès, selon la politique gouvernementale établie, en offrant des publications mises à jour ou nouvellement produites adaptées à l'intention des personnes handicapées	Publications produites ou mises à jour adaptées à l'intention des personnes handicapées	Revenu Québec adapte les documents à l'intention des personnes handicapées lors de leur mise à jour. La diffusion de ces documents est effectuée tant en version papier qu'en version électronique. Les publications suivantes ont été mises à jour : • La prime au travail, la prime au travail adaptée et le supplément à la prime au travail (IN-245) • Les grandes lignes du crédit d'impôt pour maintien à domicile des aînés (IN-151) • Les frais médicaux (IN-130) • Frais pour soins médicaux non dispensés dans votre région (TP-752.0.13.1) • Crédit d'impôt pour aidant naturel (TP-1029.8.61.64) De plus, comme chaque année, Revenu Québec a collaboré à la mise à jour du guide des mesures fiscales provinciales et fédérales diffusé par l'Office des personnes handicapées du Québec.
2.1.2 Fournir des services sur mesure aux personnes qui demandent une version adaptée d'un document	Pourcentage des demandes traitées	Revenu Québec fournit aux bureaux d'accueil une version adaptée (en gros caractères, en braille ou sous forme audio) des documents pour que ceux-ci puissent les offrir à la clientèle qui en fait la demande. De plus, Revenu Québec offre un service d'assistance téléphonique aux personnes malentendantes. Pour l'exercice 2015-2016, Revenu Québec a donné suite à des demandes provenant de différents contribuables qui ont formulé le besoin de recevoir des documents en gros caractères.

OBJECTIF 2.2 Poursuivre l'adaptation du site Internet et de ses contenus selon les standards gouvernementaux adoptés par le Secrétariat du Conseil du trésor concernant l'accessibilité des sites Internet, des documents téléchargeables et des fichiers multimédias

Actions retenues pour l'exercice 2015-2016	Indicateurs de résultats	Réalisations 2015-2016
2.2.1 Lorsque nécessaire, conscientiser les employés et les gestionnaires aux normes d'accessibilité Web et adapter leurs demandes afin de favoriser l'accessibilité des contenus	Types d'adaptations effectuées	Revenu Québec a conscientisé certaines ressources (édimestres et concepteurs des interfaces des nouveaux services transactionnels) au sujet de la nécessité de créer des composants d'interface graphique (images, icônes, contenus et tableaux) de manière à ce qu'ils respectent les normes d'accessibilité Web. Pour l'exercice 2015-2016, l'ordre des contenus a été programmé pour qu'un lecteur d'écran puisse lire ceux-ci dans un ordre logique. De même, les tableaux Web peuvent être lus dans un ordre logique et ne possèdent aucune cellule vide, ce qui est conforme aux normes d'accessibilité Web.
2.2.2 S'aligner sur les standards gouvernementaux d'accessibilité Web afin d'adapter les nouveaux contenus du site Internet de Revenu Québec	Avancement des travaux	Lors de l'ajout de nouveaux composants d'interface graphique, Revenu Québec s'assure que ces derniers respectent les standards d'accessibilité Web. Ces mêmes standards sont respectés dans toutes les étapes du processus de développement des interfaces Web. En prenant en considération ces mêmes standards, Revenu Québec met au point actuellement une version de son site Internet adaptée aux appareils mobiles et prévoit la lancer au printemps 2017.

OBJECTIF 2.3 S'assurer que le personnel du service à la clientèle peut répondre efficacement aux demandes de renseignements des personnes handicapées et accueillir ces dernières de façon adéquate

Actions retenues pour l'exercice 2015-2016	Indicateurs de résultats	Réalisations 2015-2016
2.3.1 Offrir des moyens de communication adaptés aux personnes handicapées selon la nature de leur incapacité	Nombre de moyens offerts	• Le personnel des bureaux d'accueil de Revenu Québec est formé de façon continue afin de pouvoir offrir un service de qualité. • Certains bureaux d'accueil possèdent un appareil qui permet aux malentendants de communiquer par écrit et de façon interactive avec un agent. • Revenu Québec offre un service d'interprète aux personnes sourdes ou muettes qui ont rendez-vous dans un bureau d'accueil. Pour répondre aux besoins particuliers des personnes handicapées, Revenu Québec offre à celles-ci divers moyens de communication adaptés, dont un service aux personnes sourdes (service de relais Bell).
2.3.2 Mettre à jour et diffuser la liste des organismes utilisant la langue des signes québécoise (ou autre) et pouvant aider les membres du personnel qui auraient besoin de recourir à des services d'interprétation	Disponibilité de la liste mise à jour Nombre et types d'activités de diffusion inscrites sur cette liste	La liste des organismes utilisant le langage des signes est mise à jour en continu et est disponible en tout temps dans l'aide-mémoire fourni au personnel du service à la clientèle.
2.3.3 Mettre à jour l'information contenue dans l'aide-mémoire fourni au personnel du service à la clientèle concernant les services offerts aux personnes handicapées	Fréquence des mises à jour	Revenu Québec met à jour régulièrement l'information contenue dans l'aide-mémoire en tenant compte des modifications fiscales et des changements opérationnels.

OBJECTIF 2.4 Proposer des solutions aux problèmes soulevés par les personnes handicapées qui formulent une plainte et contribuer ainsi à réduire les obstacles relatifs à l'accessibilité des services et des documents publics

Actions retenues pour l'exercice 2015-2016	Indicateurs de résultats	Réalisations 2015-2016
2.4.1 Traiter les plaintes formulées par des personnes handicapées	Nombre de plaintes reçues et traitées	Au cours de l'exercice 2015-2016, Revenu Québec n'a reçu aucune plainte concernant l'accessibilité des services ni aucune concernant l'accessibilité des documents publics offerts aux personnes handicapées. Par contre, Revenu Québec a reçu un appel concernant le contraste de couleur utilisé, qui n'est pas suffisamment marqué pour permettre le repérage des lignes du guide de la déclaration de revenus des particuliers 2015. Cette nouvelle présentation graphique empêche les personnes utilisant un logiciel de lecture de lire cette information. Le commentaire a donc été considéré, et des modifications graphiques seront apportées au guide de la déclaration de revenus des particuliers 2016 afin d'assurer un plus grand contraste et de faciliter ainsi la lecture des personnes utilisant un logiciel de lecture.

OBSTACLE 3 **Présence d'obstacles physiques dans certains lieux de travail ou d'accueil de Revenu Québec**

OBJECTIF 3.1 Offrir un environnement accessible, adapté et sécuritaire à la clientèle et au personnel handicapés qui se présentent aux bureaux de Revenu Québec

Actions retenues pour l'exercice 2015-2016	Indicateurs de résultats	Réalisations 2015-2016
3.1.1 Lors de la réalisation de projets d'aménagement, appliquer des mesures visant à assurer des parcours sans obstacles physiques et une meilleure accessibilité	Nombre de projets d'aménagement effectués à cet égard	Lorsqu'il entreprend des projets d'aménagement de locaux, Revenu Québec considère les besoins des personnes handicapées et s'assure de leur offrir un aménagement adapté et sécuritaire en respectant les normes d'accessibilité. Au cours de l'année 2015-2016, plusieurs travaux d'aménagement ont été entrepris dans les différents bureaux de Revenu Québec. La collaboration de plusieurs intervenants clés a facilité la réalisation des adaptations favorisant l'accessibilité. Voici quelques exemples d'adaptations : • réfection d'une aire de repos pour permettre aux personnes ayant une incapacité liée à la mobilité d'y accéder; • aménagement de salles de toilettes destinées à des personnes ayant une incapacité liée à la mobilité; • ajout d'un mécanisme d'ouverture électrique dans une aire de repos; • installation de barres d'appui dans une salle de toilettes; • demandes de révision régulière des aires réservées à l'accueil à la Société québécoise des infrastructures afin que les corridors, les rangées et autres demeurent accessibles et sans obstacle; • installation de portes automatiques qui facilitent l'accès aux locaux de Revenu Québec; • ajout de bandes texturées (ruban transparent antidérapant) temporaires permettant de guider, lors d'un réaménagement, le déplacement de personnes handicapées dans une aire de repos; • installation d'une signalisation à cet effet lors des premières journées qui ont suivi le réaménagement.

Actions retenues pour l'exercice 2015-2016	Indicateurs de résultats	Réalisations 2015-2016
3.1.2 Mettre à jour les mesures visant à assurer la sécurité des personnes handicapées en cas de situations d'urgence et veiller à leur application en • veillant à l'actualisation des plans de mesures d'urgence • veillant à l'actualisation de la liste des membres du personnel ayant une incapacité liée à la mobilité propre à chaque secteur • assurant la tenue de rencontres individuelles avec les chefs d'unités de secours locaux afin de leur rappeler les consignes de base concernant les mesures à prendre en cas d'urgence	Nombre de documents relatifs aux mesures d'urgence ayant fait l'objet d'une mise à jour Nombre de chefs d'unités de secours locaux rencontrés	De nouveaux plans de mesures d'urgence ont été élaborés et rendus disponibles dans l'intranet de Revenu Québec. Revenu Québec a conçu un outil de gestion de mesures d'urgence qui permet d'actualiser, dans plusieurs édifices et bureaux qu'il occupe, la liste des membres des équipes d'urgence, la liste des personnes ayant une incapacité liée à la mobilité et celle de leurs accompagnateurs. Cet outil est maintenant fonctionnel pour six édifices ou bureaux, soit l'édifice de Marly, le complexe Desjardins ainsi que les bureaux du 5, Place-Laval, à Laval, du 1990, 5e rue, à Lévis, du 1665, boulevard Hamel, à Québec et du 3175, chemin des Quatre-Bourgeois, à Québec. Dans les autres édifices et bureaux, l'actualisation de la liste des personnes ayant une incapacité liée à la mobilité est effectuée en continu selon l'arrivée ou le départ de l'une de ces personnes. Des employés sont désignés pour accompagner chaque personne ayant une incapacité liée à la mobilité. En cas d'urgence, les personnes ayant une incapacité liée à la mobilité sont informées du lieu de rassemblement où elles seront prises en charge. La liste des membres des équipes d'urgence dans chaque édifice et chaque bureau occupé par Revenu Québec est actualisée selon les modifications d'aménagement effectuées tout au long de l'année dans chacun d'eux. Les chefs d'unités de secours locaux et les chefs d'étage sont rencontrés sur une base régulière, selon les besoins. Des pratiques avec les membres des équipes d'urgence, dont les accompagnateurs, ont aussi été réalisées.

Actions retenues pour l'exercice 2015-2016	Indicateurs de résultats	Réalisations 2015-2016
3.1.3 Demander, au besoin la modification de la signalisation facilitant l'accès aux personnes handicapées	Pourcentage des demandes traitées	Pour faciliter l'accès des personnes handicapées au stationnement, Revenu Québec a fait aménager un espace de stationnement pour personne handicapée à proximité de la porte d'entrée du personnel dans l'un des édifices qu'il occupe.
3.1.4 Prendre en compte la question de l'accessibilité dans les processus d'achat ou de location de biens ou de services	Type de mesures réalisées	Revenu Québec s'assure de respecter les exigences de l'article 61.3 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale.
3.1.5 Faire la promotion du site Guichet-Gestion des immeubles auprès des employés afin de faciliter le traitement des demandes liées à la présence d'obstacles physiques	Types d'activités de promotion effectuées	Revenu Québec a fait la promotion du Guichet-Gestion des immeubles par le biais d'une nouvelle page intranet mise en ligne le 20 mai 2015, dans le sous-site Ressources humaines.
3.1.6 Sur demande, apporter des modifications aux postes de travail des employés handicapés ou mettre à leur disposition des équipements et des outils de travail adaptés à leurs besoins	Type de demandes reçues et traitées	Revenu Québec a travaillé à rendre ergonomiques l'environnement de travail et le mobilier de bureau de personnes handicapées. Voici des exemples de ses interventions ergonomiques : • installation de la nouvelle version du logiciel JAWS, une application qui transforme le contenu de l'écran de l'ordinateur en son; • achat de matériel spécialisé et intégration d'appareils ou d'objets particuliers (outils, fauteuils multifonctions, chaises, repose-pieds, claviers, porte-documents, repose-poignets et appuis-coudes spéciaux, téléphones avec afficheur, supports de lecture à bras articulé, lampes spécialisées, supports de moniteur articulés, etc.); • agrandissement de certains postes de travail afin que l'accès des personnes circulant en fauteuil roulant ou à l'aide d'un déambulateur soit facilité; • évaluation d'un poste de travail et de l'éclairage par des gens de l'Institut Nazareth et Louis-Braille. Les suivis effectués auprès de ces personnes ont révélé que leur confort était accru après l'intervention.
3.1.7 Analyser la possibilité de mettre en œuvre les suggestions formulées lors des rencontres auprès d'organismes représentant les personnes handicapées	État d'avancement des travaux	Revenu Québec a pris en compte les recommandations reçues des organismes représentant les personnes handicapées dans l'élaboration du *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2016-2017*, soit • l'accès à une information adaptée; • l'accès au site Internet; • la formation et la sensibilisation du personnel.

OBSTACLE 4 **Méconnaissance des réalités et des besoins des personnes handicapées**

OBJECTIF 4.1 Sensibiliser le personnel de Revenu Québec aux réalités et aux besoins des personnes handicapées

Actions retenues pour l'exercice 2015-2016	Indicateurs de résultats	Réalisations 2015-2016
4.1.1 Sensibiliser régulièrement le personnel, notamment en lui rappelant la tenue de la Semaine québécoise des personnes handicapées qui se déroule chaque année en juin	Moyens de communication utilisés	Revenu Québec a publié plusieurs manchettes intranet, notamment une pour annoncer, le 1er juin 2015, la Semaine québécoise des personnes handicapées. À cette occasion, Revenu Québec invite le personnel à poser des gestes simples pour accroître la participation sociale des personnes handicapées. En plus de souligner cette semaine thématique, Revenu Québec prend plusieurs autres mesures pour faciliter l'intégration des personnes handicapées ayant une déficience intellectuelle, un trouble grave de santé mentale, une incapacité motrice, auditive ou visuelle, ou tout autre handicap. Une autre manchette intranet a été publiée pour annoncer, le 3 décembre 2015, la Journée internationale des personnes handicapées. Cette journée vise à sensibiliser la population à l'importance de l'implication sociale de ces personnes.
4.1.2 Informer le personnel lorsque le plan d'action de Revenu Québec concernant les personnes handicapées est publié dans le site intranet	Moyens de communication utilisés	Revenu Québec a publié une manchette intranet le 14 juillet 2015 pour rappeler à son personnel l'importance qu'il accorde à la prévention et à la réduction des obstacles que peuvent rencontrer les personnes handicapées. La manchette invitait les membres du personnel à consulter le *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2015-2016*.
4.1.3 Poursuivre les travaux visant la diffusion d'une page intranet sur la gestion de la diversité au travail	État d'avancement des travaux	Les travaux sont terminés. La page intranet sur l'accès à l'égalité en emploi a été publiée le 2 octobre 2015.

OBJECTIF 4.2 Recenser les besoins des personnes handicapées à l'égard des services offerts par Revenu Québec

Actions retenues pour l'exercice 2015-2016	Indicateurs de résultats	Réalisations 2015-2016
4.2.1 Élaborer le processus permettant de nommer annuellement au moins une personne handicapée à titre de membre du groupe de travail chargé de l'élaboration du plan d'action concernant les personnes handicapées	Nombre de personnes handicapées au sein du groupe de travail	Le 7 octobre 2015, trois personnes handicapées ont été nommées membres du groupe consultatif chargés de l'élaboration du *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2016-2017*. La participation d'employés handicapés au groupe de travail permet une meilleure compréhension des besoins des personnes handicapées.
4.2.2 Coordonner les travaux du groupe de travail chargé de l'élaboration du plan d'action concernant les personnes handicapées	État d'avancement de travaux	Comme prévu, la planification du plan d'action a été transmise à tous les collaborateurs. Deux rencontres du groupe de travail composé de représentants de toutes les directions générales ont eu lieu, l'une le 18 juin 2015 et l'autre le 17 février 2016. *Le plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2015-2016* a été approuvé par les autorités de Revenu Québec et acheminé à l'Office des personnes handicapées du Québec dans les délais.
4.2.3 Consulter des employés handicapés afin de recenser les obstacles auxquels ils sont confrontés	Nombre d'employés handicapés consultés	Un sondage est en cours d'élaboration. Sa réalisation est prévue pour l'automne 2016. Les membres du personnel de Revenu Québec qui ont indiqué être des personnes handicapées dans le formulaire *Accès à l'égalité en emploi* sont visés par ce sondage, qui a pour objectif de mettre en lumière les obstacles qu'ils rencontrent et à définir leurs besoins en vue de faciliter leur intégration professionnelle et sociale. Les réponses obtenues guideront le groupe de travail chargé de l'élaboration des objectifs généraux du plan d'action à l'égard des personnes handicapées.

OBSTACLE 5 **Difficulté de l'organisation à augmenter son taux de représentativité des personnes handicapées dans l'ensemble du personnel**

OBJECTIF 5.1 Favoriser l'embauche de personnes handicapées lorsque l'organisation doit pourvoir des postes permanents ou occasionnels

Actions retenues pour l'exercice 2015-2016	Indicateurs de résultats	Réalisations 2015-2016
5.1.1 Mettre en œuvre le programme d'accès à l'égalité en emploi	État d'avancement des travaux	À la suite de la réception de l'avis d'implantation de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ), l'implantation du Programme d'accès à l'égalité en emploi a débuté le 5 mai 2015 et s'échelonnera sur trois années. Le 29 septembre 2015, une note concernant le lancement officiel du programme a été envoyée aux gestionnaires. Le 30 septembre 2015, une note concernant ce même lancement a été envoyée aux syndicats. Le 2 octobre 2015, le programme a été lancé officiellement par la publication d'une manchette intranet. Les mesures prévues dans le Programme d'accès à l'égalité en emploi et les activités prévues dans le plan de communication élaboré pour la première année, qui se termine en mai 2016, ont été mises en œuvre.
5.1.2 Lorsque possible et à compétence égale, prioriser l'embauche de personnes handicapées pour pourvoir les postes permanents ou occasionnels	Taux de représentativité des personnes handicapées	L'équipe de recrutement de Revenu Québec s'assure que les sources de recrutement auxquelles elle fait appel joignent les membres des groupes visés, y compris les personnes handicapées. Les conseillers en dotation s'assurent de présenter aux gestionnaires des candidats membres des groupes visés. Revenu Québec compte parmi son personnel 130 employés handicapés réguliers et occasionnels, ce qui équivaut à un taux de représentativité par rapport à l'effectif total de 1,1 %[2]

2. Les résultats présentés sont partiels, car ils tiennent uniquement compte des personnes qui ont déclaré avoir un handicap au moment de remplir le formulaire d'accès à l'égalité en emploi. Rappelons qu'une organisation gouvernementale ne peut exiger qu'un employé remplisse ce formulaire, puisqu'il s'agit d'une déclaration volontaire.

Actions retenues pour l'exercice 2015-2016	Indicateurs de résultats	Réalisations 2015-2016
5.1.3 Assurer la continuité du Programme d'employabilité pour personnes handicapées à Revenu Québec	Activités réalisées relativement au programme	**Recrutement** Tous les gestionnaires ont été invités à déposer un projet dans le cadre du Programme d'employabilité pour personnes handicapées en 2015-2016. Deux candidats ont été retenus en octobre 2015. **Évaluation** La responsable du Programme d'accès à l'égalité en emploi effectue un suivi trimestriel auprès des gestionnaires afin de réaliser l'évaluation des candidats. De plus, elle s'assure de répondre aux demandes et aux questions des gestionnaires participant au programme.
5.1.4 Maintenir un lien continu avec le Réseau des entreprises pour l'intégration des personnes handicapées	Présence d'un représentant au sein de Revenu Québec	La représentante du Programme d'accès à l'égalité en emploi de Revenu Québec s'assure de garder contact avec le Réseau des entreprises pour l'intégration des personnes handicapées.

OBJECTIF 5.2 Offrir au personnel handicapé un milieu et des outils de travail adaptés à ses besoins

Actions retenues pour l'exercice 2015-2016	Indicateurs de résultats	Réalisations 2015-2016
5.2.1 Créer une page intranet regroupant l'ensemble des services offerts aux employés handicapés	État d'avancement des travaux	Une page intranet regroupant l'ensemble des services offerts au personnel handicapé a été mise en ligne le 20 mai 2015.
5.2.2 Traiter les demandes reçues concernant l'allègement des frais de stationnement	Nombre de demandes traitées	Aucune demande n'a été reçue du 1er avril 2015 au 31 mars 2016.

ACTIONS POUR 2016-2017

Cette seconde partie du document présente les actions que Revenu Québec réalisera au cours de la période du 1er avril 2016 au 31 mars 2017. Ces actions s'inscrivent dans la volonté continue de l'organisation de réduire les obstacles auxquels les personnes handicapées sont confrontées.

OBSTACLE 1 **Difficulté des personnes handicapées à être bien informées et à avoir accès à un soutien adapté**

OBJECTIF 1.1 Promouvoir les services de soutien et les ressources que Revenu Québec offre aux personnes handicapées et aux personnes qui les soutiennent

Actions retenues pour l'exercice 2016-2017	Indicateurs de résultats	Échéancier
1.1.1 Mettre à jour et diffuser l'information concernant les crédits d'impôt, les montants d'aide, les exemptions et les assouplissements auxquels une personne handicapée ou son aidant naturel peuvent avoir droit Pour l'exercice 2016-2017, Revenu Québec évaluera la possibilité de bonifier le document *Les personnes handicapées et les avantages fiscaux*	Activités réalisées	En continu
1.1.2 Promouvoir le Programme des bénévoles[3] auprès d'organismes venant en aide aux personnes handicapées	Moyens de communication utilisés	En continu
1.1.3 Dans le cadre du déploiement du guichet unique d'accès à l'information et d'accompagnement intersectoriel pour les personnes handicapées et leur famille, Revenu Québec collaborera avec l'Office des personnes handicapées du Québec, et ce, en vue de favoriser l'accès à l'information, notamment celle sur les mesures fiscales	Avancement des travaux	En continu

3. Revenu Québec administre le Programme des bénévoles conjointement avec l'Agence du revenu du Canada. Les bénévoles qui participent au programme offrent leur aide notamment aux personnes handicapées ayant de la difficulté à remplir leurs déclarations de revenus du Canada ou du Québec et qui n'ont pas les moyens de recourir à des professionnels pour les faire remplir.

OBSTACLE 2 **Difficulté des personnes handicapées à accéder à des documents ou à des services adaptés**

OBJECTIF 2.1 Fournir la documentation publique produite par Revenu Québec dans des versions accessibles (en gros caractères, en braille ou sous forme audio) aux personnes handicapées en vertu de la politique gouvernementale *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées*

Actions retenues pour l'exercice 2016-2017	Indicateurs de résultats	Échéancier
2.1.1 Lors de la mise à jour de toute publication ou de la parution de documents publics, en assurer l'accès, selon la politique gouvernementale établie, en offrant des publications mises à jour ou nouvellement produites adaptées à l'intention des personnes handicapées	Publications produites ou mises à jour adaptées à l'intention des personnes handicapées	En continu
2.1.2 Fournir des services sur mesure aux personnes qui demandent une version adaptée d'un document	Nombre de demandes traitées	En fonction des demandes reçues

OBJECTIF 2.2 Poursuivre l'adaptation du site Internet et de ses contenus selon les standards gouvernementaux adoptés par le Secrétariat du Conseil du trésor concernant l'accessibilité des sites Internet, des documents téléchargeables et des fichiers multimédias

Actions retenues pour l'exercice 2016-2017	Indicateurs de résultats	Échéancier
2.2.1 Lorsque nécessaire, conscientiser le personnel aux normes d'accessibilité Web et adapter leurs demandes afin de favoriser l'accessibilité des contenus	Types d'adaptations effectuées	En continu
2.2.2 S'aligner sur les standards gouvernementaux d'accessibilité Web afin d'adapter les nouveaux contenus du site Internet de Revenu Québec	Avancement des travaux	En continu

OBJECTIF 2.3 S'assurer que le personnel du service à la clientèle peut répondre efficacement aux demandes de renseignements des personnes handicapées et accueillir ces dernières de façon adéquate

Actions retenues pour l'exercice 2016-2017	Indicateurs de résultats	Échéancier
2.3.1 Offrir des moyens de communication adaptés aux personnes handicapées selon la nature de leur incapacité	Moyens offerts	En continu
2.3.2 Mettre à jour et diffuser la liste des organismes utilisant la langue des signes québécoise (ou autre) et pouvant aider les membres du personnel qui auraient besoin de recourir à des services d'interprétation	Disponibilité de la liste mise à jour Nombre et types d'activités de diffusion inscrits sur cette liste	En septembre, chaque année En continu
2.3.3 Mettre à jour l'information contenue dans l'aide-mémoire fourni au personnel du service à la clientèle concernant les services offerts aux personnes handicapées	Fréquence des mises à jour	En continu

OBJECTIF 2.4 Proposer des solutions aux problèmes soulevés par les personnes handicapées qui formulent une plainte et contribuer ainsi à réduire les obstacles relatifs à l'accessibilité des services et des documents publics

Actions retenues pour l'exercice 2016-2017	Indicateurs de résultats	Échéancier
2.4.1 Traiter les plaintes formulées par des personnes handicapées	Nombre de plaintes reçues et traitées	En fonction des plaintes reçues

OBSTACLE 3 **Présence d'obstacles physiques dans certains lieux de travail ou d'accueil de Revenu Québec**

OBJECTIF 3.1 Offrir un environnement accessible, adapté et sécuritaire à la clientèle et au personnel handicapés qui se présentent aux bureaux de Revenu Québec

Actions retenues pour l'exercice 2016-2017	Indicateurs de résultats	Échéancier
3.1.1 Lors de la réalisation de projets d'aménagement, appliquer des mesures visant à assurer des parcours sans obstacles physiques et une meilleure accessibilité	Nombre de projets d'aménagement effectués à cet égard	En continu
3.1.2 Mettre à jour les mesures visant à assurer la sécurité des personnes handicapées en cas de situations d'urgence et veiller à leur application en • veillant à l'actualisation des plans de mesures d'urgence • veillant à l'actualisation de la liste des membres du personnel ayant une incapacité liée à la mobilité propre à chaque secteur • assurant la tenue de rencontres individuelles avec les chefs d'unités de secours locaux afin de leur rappeler les consignes de base concernant les mesures à prendre en cas d'urgence	Nombre de documents relatifs aux mesures d'urgence ayant fait l'objet d'une mise à jour Nombre de chefs d'unités de secours locaux rencontrés	En continu, selon les événements
3.1.3 Prendre en compte les demandes pour faciliter l'accès des personnes handicapées dans certains lieux de travail ou d'accueil de Revenu Québec	Nombre de demandes traitées	En continu, selon les demandes
3.1.4 Prendre en compte la question de l'accessibilité dans les processus d'achat ou de location de biens ou de services	Type de mesures réalisées	En continu
3.1.5 Sur demande, apporter des modifications aux postes de travail des employés handicapés ou mettre à leur disposition des équipements et des outils de travail adaptés à leurs besoins	Type de demandes reçues et traitées	En fonction des demandes reçues
3.1.6 Traiter les demandes reçues concernant l'allègement des frais de stationnement	Nombre de demandes traitées	En continu

OBSTACLE 4 **Méconnaissance des réalités et des besoins des personnes handicapées**

OBJECTIF 4.1 Sensibiliser le personnel de Revenu Québec aux réalités et aux besoins des personnes handicapées

Actions retenues pour l'exercice 2016-2017	Indicateurs de résultats	Échéancier
4.1.1 Sensibiliser régulièrement le personnel et les gestionnaires, notamment en soulignant la Semaine québécoise des personnes handicapées qui se déroule chaque année en juin Pour l'exercice 2016-2017, Revenu Québec évaluera la possibilité de recueillir des témoignages en vue de la publication d'une manchette intranet	Moyens de communication utilisés	31 mars 2017
4.1.2 Informer le personnel lorsque le plan d'action annuel de Revenu Québec à l'égard des personnes handicapées est publié dans le site intranet	Moyens de communication utilisés	Juin 2016

OBJECTIF 4.2 Recenser les besoins des personnes handicapées à l'égard des services offerts par Revenu Québec

Actions retenues pour l'exercice 2016-2017	Indicateurs de résultats	Échéancier
4.2.1 Nommer annuellement au moins une personne handicapée à titre de membre du groupe consultatif	Nombre de personnes handicapées au sein du groupe consultatif	En continu
4.2.2 Coordonner les travaux du groupe de travail chargé de l'élaboration du plan d'action à l'égard des personnes handicapées	État d'avancement des travaux	En continu
4.2.3 Réaliser un sondage destiné aux membres du personnel handicapés afin de recenser les obstacles auxquels ils sont confrontés et proposer des améliorations	État d'avancement des travaux	31 mars 2017

OBSTACLE 5 **Difficulté de l'organisation à augmenter son taux de représentativité des personnes handicapées dans l'ensemble du personnel**

OBJECTIF 5.1 Favoriser l'embauche de personnes handicapées lorsque l'organisation doit pourvoir des postes permanents ou occasionnels

Actions retenues pour l'exercice 2016-2017	Indicateurs de résultats	Échéancier
5.1.1 Lorsque possible et à compétence égale, prioriser l'embauche de personnes handicapées pour pourvoir les postes permanents ou occasionnels	Taux de représentativité des personnes handicapées	En continu
5.1.2 Assurer la continuité du Programme d'employabilité pour personnes handicapées à Revenu Québec	Activités réalisées relativement au programme	En continu

ADOPTION ET MISE EN ŒUVRE DU PLAN D'ACTION

Adoption et diffusion du plan d'action

Le présent plan d'action a été adopté par le président-directeur général de Revenu Québec en septembre 2016.

La version électronique est accessible sur notre site Internet, à l'adresse suivante : **http://www.revenuquebec.ca/fr/sepf/publications/default.aspx**

De plus, un exemplaire a été transmis à l'Office des personnes handicapées du Québec.

Il est à noter que, sur demande, une personne handicapée peut obtenir gratuitement une version adaptée du plan d'action.

Mise en œuvre du plan d'action

La Direction générale des ressources humaines, est chargée de la mise en œuvre du plan d'action et de son suivi en collaboration avec le groupe de travail responsable de ce plan. Ce groupe est composé d'au moins un représentant de chacune des directions générales de Revenu Québec.